

Aleksandra Matyjaszczyk
a.matyjaszczyk@pollub.pl
Szymon Furmaniak
s.furmaniak@pollub.pl
Biblioteka Politechniki Lubelskiej

Obcokrajowcy w Bibliotece Politechniki Lubelskiej – ewolucja oferty

Streszczenie: W artykule omówiono praktykę pracy z czytelnikami zagranicznymi w Bibliotece Politechniki Lubelskiej oraz ewolucję oferty do nich skierowanej. Przedstawiono także wyniki ankiety przeprowadzonej wśród użytkowników obcokrajowców oceniającej obsługę oraz ofertę usługową Biblioteki Politechniki Lubelskiej.

Słowa kluczowe: użytkownicy zagraniczni, obsługa obcokrajowców, język obcy w bibliotece, oferta dla obcokrajowców

Biblioteka, będąc jednostką ogólnouczelnianą, bierze czynny udział w procesie dydaktycznym i badaniach naukowych. Zbiór usług dedykowanych obcokrajowcom ewoluuje wraz z nabieraniem przez bibliotekarzy doświadczenia w kontaktach i obsłudze. Uwzględniane są uwagi i sugestie przekazywane przez studentów i pracowników z zagranicy. Obserwując różny poziom zaawansowania czytelników, ich przyzwyczajenia oraz potrzeby wynikające z różnicy kultur czy nawyków edukacyjnych, pracownicy Biblioteki Politechniki Lubelskiej (BPL) dostosowują i zmieniają zarówno formę usług, jak i przekazywane treści. Celem tych działań jest podniesienie kompetencji informacyjnych czytelników.

Rok 2018 był kolejnym okresem intensywnej pracy na rzecz umiędzynarodowienia Politechniki Lubelskiej. Ścisła i stała współpraca z Biurem Kształcenia Międzynarodowego (BKM) zaowocowała wspólnymi projektami i pracami. BPL włączyła się w organizację:

- krótkich wizyt roboczych,
- wizyt grup w ramach ogólnouczelnianych projektów międzynarodowych,
- „Erasmus Staff Week” – szkoleń dla kadry administracyjnej,
- opieki nad studentami-cudzoziemcami (w 2018 r. stanowili 7,52% ogółu studiujących) w zakresie nauki eksploracji źródeł wiedzy oraz bieżącego udzielania im pomocy w korzystaniu z zasobów biblioteki,
- „Fresh Men Invitation” – spotkań na początku semestrów dla przyjezdnych obcokrajowców w ramach wymiany międzynarodowej.

Największą grupę obcokrajowców stanowią studenci z Ukrainy, z których większość biegle posługuje się językiem polskim. W obcym języku bibliotekarze BPL komunikują się przede wszystkim z osobami z wymiany w ramach programu Erasmus+. Dane z kolejnych lat pokazują wzrost liczby studentów zagranicznych na Politechnice Lubelskiej, i tak dla przykładu, w semestrze 2015/2016 obcokrajowców było 296, w kolejnym roku akademickim 323, a w 2017/2018 już 350.

Największą uwagę pracownicy BPL przykładają do zapewnienia studentom z zagranicy przyjaznej atmosfery do stawiania pierwszych kroków na uczelni.



Rys. 1. Plakat informacyjny dostępny na terenie biblioteki
Aut. Łukasz Tomczak.

Ogłoszenia w BPL, które dotyczą godzin pracy, poszczególnych lokalizacji, doraźnych zmian, cen usług (wydruk, ksero), a także inne informacje przygotowywane są w dwóch językach: polskim i angielskim. Anglojęzyczna witryna biblioteki nie jest dokładnym odwzorowaniem wersji polskiej. Na witrynie w języku angielskim publikowane są materiały i źródła wyłącznie w językach obcych. Tworzone są też różnego rodzaju materiały informacyjne o usługach i ofercie BPL (zakładki do książek, foldery, broszury). Katalog biblioteczny także ma anglojęzyczną wersję. Multiwyszukiwarka przeszukująca wszystkie źródła dostępne w BPL oferuje interfejs w 32 językach.

Stałym elementem oferty dla obcokrajowców są szkolenia indywidualne dotyczące oferty biblioteki oraz jej zasobów, a także pomoc w codziennym życiu. Bibliotekarze dostarczają podstawowych informacji o korzystaniu z komunikacji miejskiej czy wypożyczalni rowerów miejskich, lokalizacji konkretnych sklepów, a także miejsc kultu religijnego itp.

Pracownicy BPL towarzyszą obcokrajowcom w procesie studiowania i zdobywania wiedzy. W praktyce odbywa się to jako cykl konsultacji: na temat baz danych, pomocy przy zamówieniu materiałów drukowanych czy też skutecznego dostępu do źródeł elektronicznych. Jednocześnie obserwowany jest wzrost zaufania wobec bibliotekarzy, co przejawia się w częstych powrotach tych samych osób z prośbą o pomoc w dotarciu do coraz to bardziej szczegółowych informacji.

W pierwszych latach pracy ze studentami-obcokrajowcami oferta szkoleń grupowych miała charakter obowiązkowy. Studenci zapisywali się w dogodnych dla siebie terminach. Mimo to frekwencja była niska. Wymogło to tworzenie nowych form i przestrzeni zapraszających obcokrajowców do odwiedzenia BPL. Grupowe szkolenia pozostały w ofercie biblioteki, ale jako zajęcia dla chętnych, na które mogą się zgłaszać pojedyncze osoby oraz całe grupy, a bibliotekarze w umówionych terminach pozostają do ich dyspozycji. W trakcie tych zajęć omawiana jest oferta biblioteki oraz jej zasoby, a następnie osoba szkoląca oprowadza grupę po czytelnich dostępnych dla użytkowników.



Fot. 1. Aleksandra Matyjaszczyk podczas doraźnego szkolenia studentów z wymiany Erasmus
Aut. Szymon Furmaniak.

W ramach współpracy z Biurem Kształcenia Międzynarodowego – uczelnianą komórką odpowiedzialną za kontakt, wymianę i edukację międzynarodową – pracownicy biblioteki mogą uczestniczyć w spotkaniach „FreshMan Invitation”, a także w regularnie organizowanych tygodniach wymiany pracowników „Erasmus Staff Week”.



Fot. 2-4. Pracownicy BPL podczas „Freshmen Invitation’2018”
Aut. Joanna Caban.

Pracownicy BKM współpracują z BPL także przy okazji przyjazdów indywidualnych. Dzięki temu goście mają możliwość szczegółowego poznania naszego miejsca pracy oraz zwiedzają bibliotekę z przewodnikiem z BPL. Podczas „Welcome day” pracownicy BPL prezentują zbiory biblioteczne, miejsca nauki i odpoczynku, jakimi dysponuje biblioteka. Celem tych spotkań jest zachęcenie nowych osób do przyścia do biblioteki i szukania tu informacyjnej pomocy. Pracownicy bardzo podkreślają otwartość i chęć współpracy z cudzoziemcami. Podczas „Erasmus Staff Week” bibliotekarze prezentują pracownikom administracyjnym oraz naukowcom oprócz informacji o usługach i zbiorach, także ideę funkcjonowania biblioteki w strukturze Politechniki Lubelskiej.



Fot. 5. Uczestnicy szkolenia „Erasmus Staff Week” i gospodarze
Aut. Łukasz Tomczak.



Fot. 6. Szymon Furmaniak oraz uczestnicy „Erasmus Staff Week” podczas zwiedzania Biblioteki Wydziału
Mechanicznego
Fot. Łukasz Tomczak.

Istotną usługą BPL wprowadzoną w 2016r. jest „The Library Help Desk”, czyli konkretne miejsce (Oddział Obsługi Użytkowników – Wypożyczalnia), w którym dyżurują specjalnie wyznaczone osoby, delegowane do pomocy i obsługi obcokrajowców. Obecnie zespół ten tworzą autorzy niniejszego artykułu. W każdy piątek, między 9:00 a 11:00, obsługują obcokrajowców w pierwszej kolejności. Ma to na celu jeszcze większe ośmielenie studentów zagranicznych i przekonanie ich, by chętniej korzystali z usług biblioteki. Pozostali bibliotekarze także obsługują czytelników z zagranicy. Aby podnieść swoje

kompetencje językowe, uczestniczą w lekcjach języka angielskiego na trzech poziomach zaawansowania. Obecnie komunikacja użytkowników z pracownikami BPL możliwa jest w językach: angielskim, francuskim, niemieckim, rosyjskim i włoskim.



Fot. 7. The Library Help Desk
Fot. Łukasz Tomczak.

Jednym z elementów pracy bibliotekarzy jest towarzyszenie obcokrajowcom na wszystkich etapach studiowania i pracy naukowej, pomaganie w zdobywaniu informacji naukowej oraz materiałów bibliotecznych. Nową sytuację na uczelni spowodowało wprowadzenie kierunków, na których zajęcia odbywają się w języku angielskim. Na ten typ studiów zapisują się przede wszystkim obcokrajowcy. Pełny tok studiowania zwiększa zapotrzebowanie na fachową literaturę, co jest jednoznaczne z koniecznością korzystania z zasobów biblioteki.

Pracownicy podnoszą kwalifikacje zawodowe oraz językowe, uczestnicząc w:

- konferencjach międzynarodowych, np. Integrating International Students 2.0, Lublin 2018,
- kongresach, np. IFLA, Wrocław 2017,
- spotkaniach branżowych: np. Forum Bibliotekarzy, Lublin, UMCS, 2018
- indywidualnych wyjazdach szkoleniowych w ramach programu Erasmus+ lub w grupowych w ramach „Erasmus Staff Week”¹.

Pracownicy na bieżąco w rozmowach i podczas obserwacji badają satysfakcję użytkowników, próbując ustalić, czy i w jakim stopniu są zadowoleni z korzystania z usług oraz przestrzeni bibliotecznych. W ten sposób poznają oczekiwania użytkowników oraz ich sugestie na temat zmian, które uatrakcyjniłyby ofertę biblioteki. Ponadto w 2017 r. wśród osób kończących studia w ramach wymiany międzynarodowej, przeprowadzona została ankieta, w której wzięły udział 83 osoby (Załącznik 1). Wykorzystany został moment rozliczania karty obiegowej. Ponad 60% studentów-obcokrajowców przybyła na jeden semestr studiów. 48% osób odwiedzało BPL raz w miesiącu, 27% raz w tygodniu, a 6% osób jeszcze częściej. Ankieta wykazała, że 19% z grupy respondentów nigdy nie odwiedziło biblioteki.

¹ Dotychczas ośmioro pracowników skorzystało z tej możliwości, a pozostałe, stale zachęcane przez dyrekcję, mogą liczyć na pomoc pracowników już doświadczonych w tego typu wyjazdach.

Dla dużej części obcokrajowców możliwość drukowania i skanowania stanowiła najważniejszy cel odwiedzin (47%), ale niewiele mniej odwiedzało bibliotekę, by po prostu się uczyć (45%). Wynika z tego, że BPL właściwie reaguje na potrzeby prawie połowy użytkowników z innych kultur edukacyjnych. Studenci zagraniczni na początku i na końcu swojego pobytu w Polsce uzupełniają dokumenty oraz przesyłają je do uczelni macierzystej w formie elektronicznej. Pracownicy pomagają użytkownikom w obsłudze skanera, komputera służącego do wydruków oraz kserokopiarki. Stopień popularności tak prozaicznej usługi, jak wydruk, skan czy powielenie dokumentu, wskazuje, że ma to dla nich ogromne znaczenie.

Brak potrzeby korzystania ze strony internetowej biblioteki (73%) może wiązać się z faktem, że 43% odwiedzających zadeklarowało, że materiały do nauki otrzymywało od wykładowców, 17% korzystało z materiałów ze swojego rodzimego uniwersytetu. Tylko 20% osób korzystało ze źródeł BPL. W pytaniu o niezbędne zmiany w BPL najwięcej osób zaakcentowało potrzebę powiększenia zasobów beletrystyki anglojęzycznej (40%) w formie papierowej. Natomiast z rozmów z czytelnikami wynika, że chodzi tu o literaturę światową, ale także polską. Cudzoziemcy chcieliby poznać polską literaturę i kulturę w trakcie swojej obecności w naszym kraju. Dlatego też, w ostatnim czasie, w zbiorach BPL pojawił się w języku angielskim m.in. *The Witcher (Wiedźmin)* Andrzeja Sapkowskiego, aktualnie chyba najbardziej popularny na świecie produkt polskiej kultury (już chyba masowej), dzięki spopularyzowaniu świata i bohatera w formie gry komputerowej (CD Projekt).

Pracownicy BPL zwracają uwagę na to, by obsługa oraz oferta odpowiadały potrzebom czytelników. Według 45% ankietowanych tak właśnie było. Prawie połowa ankietowanych (43%) pozytywnie oceniła także przestrzenie biblioteczne, a w szczególności fakt, że w czytelnich jest dużo miejsca (23%). Niemal jedna trzecia ankietowanych (27%), nie dostrzegła potrzeby zmiany cegokolwiek, a BPL była często wymieniana jako najlepsza z dotychczas odwiedzonych przez czytelników.

Zwraca uwagę fakt rzadkiego korzystania ze strony internetowej. Wydaje się słuszne dokładniejsze przyjrzenie się stronie, określenie, czego na niej brakuje oraz znalezienie sposobu na zainteresowanie nią użytkowników.

Podsumowując rozmowy, obserwacje i odpowiedzi ankietowe, można wnioskować, że na zachowania czytelników ma wpływ kilka czynników: krótki pobyt w uczelni, mniejsze skupienie się na nauce, a bardziej na poznaniu kultury polskiej, dostęp do potrzebnych materiałów z innych niż biblioteka źródeł. Powstaje zatem pytanie: jak można poszerzyć ofertę BPL, żeby zapewnić większą frekwencję w korzystaniu ze zbiorów i usług czy przestrzeni do spędzania wolnego czasu?

Planowane jest powiększenie i usprawnienie informacji wizualnej skierowanej do odbiorców obcojęzycznych. Wzorem uniwersytetów z Holandii (HAS University)² czy Danii (DTU, Kopenhaga)³, gdzie 100% informacji dostępne jest również w języku angielskim, bibliotekarze chcą zachęcić studentów-obcokrajowców do włączenia się w prace biblioteki

² HAS University of Applied Sciences [online]. [Dostęp 19.01.2019]. Dostępny w: <https://www.hasuniversity.nl/>.

³ DTU Technical University of Denmark [online]. [Dostęp 19.01.2019]. Dostępny w: <https://www.dtu.dk/english>.

m.in. w zakresie tłumaczenia oferty oraz informacji o BPL na ich ojczyste języki (np. ukraiński, turecki, hiszpański, portugalski czy litewski). Takie same działania planowane są w zakresie zmiany interfejsów niektórych komputerów do skanowania i kserowania.

Bibliotekarze z BPL nieustannie dążą do coraz lepszego poznania wrażeń, sugestii, potrzeb użytkowników z innych uczelni po to, by towarzyszyć im w edukacji na Politechnice Lubelskiej.

Bibliografia:

1. ACRL: *Diversity Standards: Cultural Competency for Academic Libraries* [online]. [Dostęp 15.08.2018]. Dostępny w: <http://www.ala.org/acrl/standards/diversity>.
2. ALBARILLO, F. *Super-Diversity and Foreign-Born Students in Academic Libraries: A Survey Study* [online]. [Dostęp 15.08.2018]. Dostępny w: <https://preprint.press.jhu.edu/portal/sites/ajm/files/18.1albarillo.pdf>.
3. HUGHES, C. *Understanding Prejudice and Education. The challenge for future generations*. London: Routledge Taylor & Francis Group, 2017. ISBN 978-11-3892-859-6.
4. SZYMCAK, W. F. *Etykieta w biznesie i administracji publicznej z elementami protokołu dyplomatycznego*. Warszawa: Difin, 2018. ISBN 978-83-8085-409-3.
5. FURMANIAK, S., MATYJASZCZYK, A. BPL – Best Practices Library. W: *V Forum Biblioteczne*. Lublin, UMCS, marzec 2018. Materiał niepublikowany.

Nazwy i adresy stron internetowych instytucji, które przyjmowały bibliotekarzy BPL na szkolenia w ramach Programu Erasmus+:

- Tartu University <https://www.ut.ee/en/welcome-web/students-students-services> (dostęp 15.08.2018),
- University of West Florida <https://uwf.edu/graduate/apply/international-students/>; <https://uwf.edu/offices/international-affairs/programs-and-services/international-services/> (dostęp 15.08.2018),
- Politecnico di Milano <http://www.polinternational.polimi.it/other-infos/contact-area/international-prospective-and-freshmen-students/>; <http://www.biblio.polimi.it/en/service-menu/what-you-say-about-us/>; <http://www.biblio.polimi.it/en/home/> (dostęp 15.08.2018),
- Greeni – library for the green uas <https://www.greeni.nl/iguana/www.main.cls?url=home&l=eng> (dostęp 15.08.2018),
- Danmarks Tekniske Universitet, Kopenhaga <https://www.dtu.dk/english> (dostęp 15.08.2018),
- Tartu Ulikool <https://www.ut.ee/en> (dostęp 15.08.2018),
- Biblioteca da Universidade Autónoma de Lisboa <https://biblio.autonoma.pt/> (dostęp 15.08.2018),
- Université Abdelmalek Essaadi <https://www.uae.ma/website/fr/contact-uae> (dostęp 15.08.2018),
- Šiauliai University Library <http://biblioteka.su.lt/en/> (dostęp 15.08.2018),
- Библиотечно-информационният център на ТУ-София <http://library.tu-sofia.bg/> (dostęp 15.08.2018),
- Politecnico do Porto <https://www.ipp.pt/> (dostęp 15.08.2018),
- Учебно-научный информационный библиотечный центрб Российский университет дружбы народов <http://lib.rudn.ru/> (dostęp 15.08.2018).

Ankieta

10 questions on using the LUT Library.

It is important to us to be in tune with you, our users.

Only this way we can deliver what you need for study and research.

We are always open to feedback, now in a written survey.

1. For how long did you stay at LUT?
 - a) Less than a month
 - b) More than a month
 - c) One semester
 - d) Two semesters
 - e) Differently, how long?
2. How often did you visit LUT Library?
 - a) Once a week
 - b) Once a month
 - c) More often
 - d) Never
3. How often did you use LUT Library website (for example e-sources)?
 - a) Once a week
 - b) Once a month
 - c) More often
 - d) Never
4. Why did you come to the library?
 - a) To do scans & prints
 - b) To study
 - c) To unwind
 - d) Differently
 - e) To ask a librarian for help on gaining the scientific information
 - f) Just to get a clearance sheet signed
5. Which LUT Library location was your favourite?
 - a) A reading room in „the rusty building” 302
 - b) A reading room in „the rusty building” 308
 - c) A faculty reading room: which one?
6. What opening hours would be the most convenient to use the library for you?
 - a) As they are now
 - b) Differently, how?.....
7. What kind of resources were you using during your stay at LUT?
 - a) Traditional: printed books and journals
 - b) e-Sources offered by LUT
 - c) Delivered by your teachers
 - d) From your home university
 - e) Other:.....
8. What, if so, would you like to change in LUT Library:
 - a) The way the librarians serve you?.....
 - b) The accessibility to sources
 - c) The accessibility to e-sources
 - d) I wouldn't change a thing!
 - e) More space in reading rooms
 - f) More reading rooms
 - g) Spaces for individual studying
 - h) More spaces for group studying
 - i) More English language literature (in paper)

- j) Others? What kind? How?.....
- 9. Let us know: what did you like about the library?
 - a) A lot of space in reading rooms
 - b) A lot of English language literature
 - c) Nice & comfortable furniture
 - d) Professional service (the way librarians serve you)
 - e) Good databases (e-sources)
 - f) Something else:.....
- 10. What is the BEST library you have ever used (worldwide)?
.....

Thank you!